

Pedagogická fakulta
Univerzita Hradec Králové
HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
Posudek vedoucího

Jméno autora: Bc. Kristýna Šrámková
Název práce: Efektivní komunikace v krizových situacích
Vedoucí práce: PhDr. Jan Hubert

Téma a zaměření práce:

Diplomová práce je věnována efektivní komunikaci v krizových situacích, konkrétně komunikaci policistů s občany v komunikačně náročných situacích. Jde o téma trvale aktuální a velmi významné. Práce se jím zabývá jak v rovině teoretické, tak i praktické.

Rozsah práce:

Rozsah práce cca 140 stran textu výrazně překračuje požadavek na rozsah DP.

Struktura práce:

Práce je rozsáhlejší, než bývá běžné, i počtem kapitol. Vedle úvodu a závěru je tvořena celkem deseti velkými kapitolami, z nichž desátá je věnována empirickému šetření. V přílohách jsou zařazeny dotazník a otázky polostrukturovaného rozhovoru, které studentka použila při svém výzkumném šetření.

Cíl práce:

V úvodu studentka píše, že záměrem práce je seznámit čtenáře s problematikou efektivní komunikace v krizových situacích specifického prostředí Policie České republiky. Hlavním cílem je zmapovat připravenost policistů na efektivní komunikaci v krizové situaci a na základě výsledků výzkumného šetření navrhnout opatření, díky nimž by se zvýšila efektivita krizové komunikace.

Teorie:

V teoretické části práce široce pojednává o komunikaci, jejich podobách, o krizové komunikaci, postoji naší společnosti k Policii ČR, o komunikačně náročných situacích v policejní činnosti, o komunikaci policista - občan, o typologii konfliktních (problémových) jedinců, vyrovnávání se s komunikačně náročnými situacemi, a o profesní etice Policie ČR. Autorka DP správně uvádí, že komunikačně náročnými situacemi v policejní činnosti není jen jednání s konfliktními osobami, ale i s osobami demonstrujícími úmysl sebevraždy, oběťmi trestné činnosti, pozůstalými po obětech nehod, vražd či sebevražd atd. Ačkoliv by se mohlo zdát, že některá témata pojednává zbytečně podrobně, jsou však vždy vztažena k policejní činnosti.

Formální, jazyková a stylistická úroveň práce:

Text splňuje formální, jazykovou i stylistickou úroveň požadavky na závěrečnou práci.

Práce s literaturou:

Studentka čerpala informace, vědomosti a znalosti z cca 60 tištěných i elektronických zdrojů. Odkazy u citací a parafrází používá ve shodě s normou. Podle antiplagiátorské kontroly vykazuje hodnocená DP celkovou shodu s jinými pracemi 28%. Nejvyšší shoda s jednotlivou prací činí 8,4% (práce autorů I. Matouškové a J. Spurného z Policejní akademie ČR). Studentka zdroje, ze kterých čerpala, v práci uvádí.

Empirická část práce:

Ve výzkumném šetření používá studentka kvantitativní i kvalitativní metodu. Dotazníkové šetření uskutečnila u vzorku 248 příslušníků (mužů) pořádkové policie. Zajímavým prvkem dotazníku jsou modelové situace, ke kterým se mají respondenti vyjádřit, jak by je řešili. Kvantitativním výzkumem studentka ověřuje platnost 4 hypotéz. Kvalitativní metodu představovaly polostrukturované rozhovory s pěti policejními instruktory služební přípravy. Hlavní výzkumná otázka, specifikovaná ve čtyřech DVO, se týká toho, jak informanti hodnotí úroveň komunikačních dovedností policistů v krizových situacích. Dá se říci, že výsledky kvantitativního i kvalitativního výzkumného šetření vzájemně odpovídají. Jde o skutečnosti, o kterých se v policii dlouhodobě hovoří. Práce je potvrzuje empirickým šetřením.

Využitelnost práce pro praxi:

V závěru práce studentka formulovala několik praktických doporučení, jak stávající úroveň komunikačních dovedností policistů v náročných situacích zlepšit.

Celkové hodnocení:

Studentka splnil cíl, který si dala v úvodu.

Témata k diskusi:

Informanti považují strážníky městské policie za komunikačně obratnější než příslušníky státní policie. Jde o místní specifikum, nebo obecný trend? Čím to vysvětlují?

Výsledné hodnocení:

Navrhuji hodnocení:

V Hradci Králové 17. 5. 2023

PhDr. Jan Hubert